

Un Tema para el Aula

Sobre la Entrevista Cualitativa

Sinopsis Educativa
Revista Venezolana
de Investigación
Año 11, Nº 1
Junio 2011
pp 99-103

María Elena González Barradas
Universidad Simón Bolívar
mariaelenagonzalezbarradas@hotmail.com

Introducción

Sobre la entrevista

A diferencia de los datos cuantitativos que son recolectados usando instrumentos precisos, y que para su posterior interpretación hay que utilizar procedimientos estadísticos y numéricos, los datos cualitativos son tomados de la realidad y para ello se pueden usar algunas de las siguientes técnicas:

- a) Descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observados directamente o a través de medios audiovisuales – si el instrumento que empleamos para capturar la realidad es la observación.
- b) Extractos o pasajes enteros de documentos, cartas o registros – si la información proviene de fuentes secundarias.
- c) Narraciones que hacen las personas sobre sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos, por tanto, para recolectar los mismos, podemos utilizar el instrumento utilizado es la entrevista en cualquiera de sus diferentes modalidades.

Este artículo lo centraremos en la entrevista a profundidad, previamente describiremos, lo referente a tipos de entrevista y el papel que debe asumir el entrevistador al momento de aplicarla.

La entrevista cualitativa se encuentra entre la conversación cotidiana y la entrevista formal, y según Sierra (1998) es: “una narrativa, un relato de historias diversas que refuerzan el orden de la vida, del pensamiento, de las posiciones sociales, las per-

tenencias (...) Nos acerca a la vida de otros, a sus creencias, a su filosofía personal.” Para Bonilla y Rodríguez (2005): “es un intercambio de ideas, significados y sentimientos sobre el mundo y los eventos, cuyo principal medio son las palabras”. Entonces se puede afirmar que, es una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones, donde el investigador intenta interpretar lo que expresan los informantes, y comprender. En cuanto al significado, está influenciado por un otro – ya sea éste concreto o imaginado- tanto los informantes como el entrevistador están, en diferente modo, involucrados en la producción de conocimiento.

El sentido de la entrevista cualitativa depende de los niveles que ésta tiene, al respecto Delgado, J. y Gutiérrez J. (1.999, p. 232), señalan que el primer nivel se refiere al *contrato colectivo*, éste implica los saberes mínimos compartidos por los interlocutores acerca de lo que hay en juego y los objetivos del diálogo, en este nivel se encuentran los saberes implícitos referidos al código lingüístico, cultural, reglas sociales y modelos de intercambio oral. Los saberes explícitos, también presentes en este nivel, se refieren a los objetivos de la investigación del cómo, por qué y quién la realiza. El segundo nivel lo constituye *la interacción verbal* que se fundamenta en la apertura de los informantes a la comunicación y a la aceptación de las reglas. El último nivel de la entrevista incluye *el universo social de referencia* que le permite al entrevistado incorporar y ejemplificar los valores que espera sean atendidos por la sociedad desde su grupo de referencia.

Es importante señalar que la entrevista cualitativa se destaca por ser un tipo de conversación que permite la expansión de ideas a través de la narración, argumentación, descripción entre otros. Además, se realiza como una conversación cotidiana en la que se pone en juego una serie de elementos psicológicos y códigos sociales a partir de los cuales se obtendrá la información deseada; tal como señalan Taylor y Bogdan (1.987, p.21). “Si estudiamos a las personas cualitativamente llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas”.

En el campo de las ciencias sociales, más específicamente en Lingüística la entrevista en profundidad, es de gran ayuda para la recolección del corpus, y su posterior análisis. Al respecto Obregón (1993) considera la entrevista como un tipo de texto no construido y afirma lo siguiente: “la argumentación oral suele ser menos completa y elaborada que la escrita. Por eso la entrevista oral puede no tener el mismo rigor expositivo y extensión de un discurso escrito. Por su parte, las preguntas del entrevistador no siguen una lógica preestablecida” (p.31). La información generada en la entrevista proviene de diversos tipos semánticos-funcionales de habla (discursos), fundamentalmente la narración, la descripción y el razonamiento.

En el área de la Sociolingüística también Labov (1983) utiliza entrevistas para obtener información precisa acerca del comportamiento discursivo. Para lograr esto utiliza entrevistas formalizadas y estructuradas. Pero este mismo tipo de entrevistas define por sí mismo un contexto discursivo en el que sólo puede darse un estilo de habla, estilo que se puede llamar discurso cuidado. La manera de actuación lingüística de los informantes en otras circunstancias puede ser muy diferente. Puede utilizar un discurso cuidado en muchos otros contextos, pero en la mayoría de las ocasiones prestará menor atención a su propio discurso y utilizará un estilo más relajado, al que podemos llamar discurso espontáneo.

Objetivo de la Entrevista Cualitativa

Consiste en explorar detalladamente el mundo personal de los entrevistados, en hacer de ellos el

centro de la escena, y en crear el ambiente propicio para que surja una narración de su pasado y su presente.

En este sentido, es importante destacar que las entrevistas exitosas permiten ir más allá de las experiencias particulares de los informantes y son capaces de mostrar “el hilo de conexión entre nosotros, los otros y aquellos en la mitad” Dilley (2000: 136) citado por Bonilla y Rodríguez (2005).

La entrevista cualitativa es entonces el punto de entrada del científico social para comprender el mundo de vida de los informantes, en tanto provee los datos básicos para entender las relaciones entre los actores sociales y sus situaciones. Posteriormente, el investigador deberá incorporar marcos interpretativos para entender las narraciones de los actores, en términos más conceptuales o abstractos, con el fin de obtener una comprensión refinada de las creencias, las actitudes, los valores y las motivaciones que subyacen a los comportamientos de las personas en contextos sociales particulares (Gaskel, 2000) citado por Bonilla y Rodríguez (2005).

En los estudios cualitativos, las entrevistas tienen el doble propósito de reconstruir la perspectiva del grupo estudiado, al tiempo que obtienen la información necesaria para responder el problema de investigación. Por lo tanto, durante la entrevista el investigador no solamente tiene la tarea de hacer justicia a las perspectivas del grupo estudiado, sino que además debe vincular dichas perspectivas permanentemente con las preguntas de la investigación. A medida que transcurre la conversación, el investigador debe analizar lo que está recibiendo, evaluar si la información está respondiendo a las preguntas de la investigación, si debe o no continuar sobre una misma línea de cuestionamiento o tópico, o si ya sabe suficiente, etc. (Maso y Wester, 1996) citados por Bonilla y Rodríguez (2005). Es decir, el investigador debe estar bien centrado en lo que está investigando o buscando en el entrevistado, de tal manera que la información que el maneja le permita obtener mediante la aplicación de dicho instrumento la información apropiada y precisa.

Modalidades de las Entrevistas Cualitativas

Dependiendo del grupo de personas involucradas en la interacción, las entrevistas cualitativas pueden ser individuales o en grupos focales. Según el grado de precisión requerido para captar la información, *las entrevistas individuales pueden tomar algunas de las siguientes formas: entrevista informal conversacional, entrevista estructurada con una guía, entrevista estandarizada y entrevista a profundidad.* Todas las modalidades de entrevista cualitativas, sin embargo, mantienen el formato de preguntas abiertas con el fin de propiciar que los entrevistados expresen, en sus propias palabras, la perspectiva personal sobre el tema.

Entrevista informal conversacional o no estructurada

En este tipo de entrevista, las preguntas se formulan en torno a un asunto que se explora ampliamente, sin usar ninguna guía que delimite el proceso. No se espera obtener información sistemática sino por el contrario, captar el margen de variabilidad en la información que reportan las personas. Esta modalidad es pertinente al comienzo de una investigación (cuando se quiere favorecer una comunicación más cercana y profunda con las personas y para darse a conocer); cuando el objetivo es aclarar o entender mejor alguna situación sobre la que se están realizando observaciones; y cuando se necesita explorar de manera general el lenguaje y el comportamiento de un grupo, con el fin de diseñar entrevistas más estructuradas. Es igualmente útil cuando se espera que el entrevistado elabore libremente una narración detallada de algún evento particular, con poca intervención por parte del entrevistador.

Entrevista estructurada con una guía

Se caracteriza porque el investigador ha definido previamente un conjunto de tópicos que deben abordarse con los entrevistados y aunque el entrevistador es libre de formular o dirigir las preguntas de la manera que crea conveniente, debe tratar los mismos temas con todas las personas y garantizar que se recolecte la misma información. La guía de entrevista procura un marco de referencia a partir

del cual se plantean los temas pertinentes al estudio, permite ir ponderando qué **tanta más información** se necesita para profundizar un asunto y posibilita un proceso de recolección más sistemático y por lo tanto un mejor manejo de la información. Este tipo de entrevista puede realizarse ya sea cara a cara, o, más recientemente, a través de medios electrónicos como el Internet.

Entrevista estandarizada

En ella se organiza y formaliza aun más el proceso de recolección, en tanto el investigador establece no solamente los tópicos, sino el orden y la forma como deben plantearse las preguntas. Este tipo de entrevista es pertinente cuando hay más de una persona responsable de recolectar la información y por lo tanto se aumenta el riesgo de variación entre los entrevistadores.

Entrevistas individuales a profundidad

Este tipo de entrevista se aplica cuando se ha identificado informantes o personas claves dentro de la comunidad que conocen una situación particular y que cotidianamente la viven. Dada la posición que ocupan, la edad o la experiencia que tienen, estos informantes son definidos como “conocedores o expertos”, por lo cual puede considerarse que sus opiniones son representativas del conocimiento cultural compartido por el grupo en cuestión.

Papel del entrevistador

En la investigación cualitativa el investigador, en calidad de entrevistador, es ante todo un facilitador del proceso de comunicación entre dos personas. Su papel es inducir profundidad y detalle en las opiniones del entrevistado, inspirar confianza, escuchar activamente y atender tanto el comportamiento verbal como el comportamiento no verbal de la persona que habla, estar atento y ofrecer retroalimentación a los comentarios del entrevistado, no sólo le aclara al entrevistador la perspectiva del sujeto, sino que también le permite al entrevistado ponderar y evaluar sus propias ideas.

El investigador debe realizar – en menor o mayor grado- por lo menos cinco actividades simultáneas, las cuales implican poner en marcha diferentes pa-

trones de pensamiento. Debe escuchar lo que el entrevistado está diciendo mientras observa como lo dice; comparar esta información con lo que sabe el mismo investigador (por entrevistas previas u otros estudios); contrastar lo que dice la persona con las preguntas del resto de la guía; estar atento al tiempo y evaluar si hay que alejarse un poco de la guía de preguntas o seguirla al pie de la letra; y ofrecer retroalimentación para que el entrevistado reflexione, clarifique o proporcione una explicación más amplia sobre el tema en discusión (Dilley, 2000) citado por Bonilla y Rodríguez (2005). Es decir que el investigador debe alternar una actitud de escuchar pasivamente con una actitud activa orientada a impulsar el diálogo y a lograr un diagnóstico. Además, debe prestar atención a la motivación del informante, para generar el ambiente que resulte cómodo al entrevistado para presentar la información.

El investigador debe realizar entrevistas con frecuencia y en diferentes contextos, a los fines de evitar el nerviosismo o incomodidad.

El entrevistador debe hablar un veinte por ciento y escuchar el ochenta por ciento restante. Es decir, debe saber escuchar y esto implica: contacto visual, comprensión del lenguaje corporal, atención mental constante tanto al contenido (las palabras) como al contexto (las emociones) de lo que se dice y no se dice, y habilidad para manejar la incomodidad que pueden producir los silencios por parte del informante.

Escuchar neutralmente: el investigador debe estar preparado para aceptar cualquier respuesta posible sin reaccionar positiva o negativamente, esto evitará introducir sesgos e invalidar la información recolectada.

Planificación de las entrevistas y diseño de la guía de preguntas

Una parte fundamental en el proceso de planificar las entrevistas es la relacionada con el diseño de la guía de tópicos o protocolo de preguntas. Una buena guía es el producto de una combinación de diferentes actividades tales como: lecturas críticas sobre la literatura más pertinente al problema de investigación, reconocimiento del campo en el que

se realizará el estudio (el cual incluye observaciones y algunas conversaciones preliminares con actores claves), discusiones con colegas que conocen el tema, y un poco de pensamiento creativo (Gaskel, 2000) citado por Bonilla y Rodríguez (2005). Una buena guía debe proveer un marco cómodo para la discusión y un esquema preliminar para el análisis posterior de las transcripciones.

Dependiendo de la modalidad de entrevista seleccionada, el investigador puede elegir entre una guía general de temas, o un cuestionario de preguntas específicas sobre las cuales espera obtener información. Una guía de temas consiste en un conjunto de encabezamientos de párrafos, a los cuales acude el investigador cada vez que siente que debe avanzar al siguiente punto.

Es importante memorizar la guía, conocer la progresión de las preguntas y familiarizarse con el flujo de las mismas para conducir la conversación de manera progresiva, con el fin de generar respuestas más extensas y una mayor reflexión por parte de los informantes. A continuación se sugieren algunas recomendaciones sobre las preguntas:

Tipos de preguntas: En la entrevista cualitativa el tipo de pregunta varía de acuerdo con los objetivos del estudio y los requerimientos de información, y puede indagar sobre diferentes aspectos, tales como: conocimiento, opiniones, comportamiento, sentimientos, características demográficas, etc.

Secuencia de las preguntas: Es recomendable comenzar la entrevista con preguntas descriptivas sobre comportamiento, actividades o experiencias, es decir, con temas que no se presten a controversias, que requieran poca memoria e interpretación y sean fáciles de contestar. Luego, se procede a indagar por opiniones, sentimientos y conocimientos.

Redacción de la pregunta: Elaborar preguntas que minimicen la predeterminación de las respuestas. En tal sentido se sugiere:

- a) Plantear preguntas abiertas, las cuales permiten al entrevistado responder en sus propios términos, cuidando de no presuponer implícitamente categorías de respuestas.

- b) Evitar preguntas dicotómicas, ya que induce respuestas de sí o no, y por lo tanto reduce las posibilidades de que la persona profundice en sus descripciones.
- c) Formular preguntas singulares, es decir, debe hacerse referencia a una sola idea por pregunta, para que el entrevistado sepa claramente qué se le está preguntando y el entrevistador pueda tener la certeza de cuál interrogante se está respondiendo.
- d) Evitar preguntas que incluyan el “por qué”, ya que supone una relación causa – efecto, un mundo ordenado y una racionalidad. Este tipo de pregunta genera múltiples posibilidades de respuestas dado que las razones por las cuales las personas piensan, hacen o sienten algo, o las causas de alguna situación o problema pueden ser tan variadas como infinitas.
- e) Incluir preguntas de simulación, ya que coloca al entrevistado en un rol de experto, ayuda a reducir la tensión en la entrevista y anima a los entrevistados a contestar con más seguridad.

Conclusiones

La entrevista es una de las técnicas más idóneas que se pueden emplear para recopilar información cuando se realiza una investigación en el campo de las ciencias sociales, su uso permite recolectar opiniones, percepciones, formas de pensar, creencias, valores, entre otros, de los informantes. Sin embargo, en algunos casos esa información es conveniente corroborarla con otras técnicas. De tal forma, que se pueda realizar una triangulación tanto de agentes como de técnicas, obteniendo una visión complementaria de la realidad.

Referencias

- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos*. Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Delgado, J. Y Gutierrez J. (1.999) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. España: Síntesis Psicológicas.

- Labov, W. (1983) *Modelos sociolingüísticos*. Madrid: Cátedra.
- Obregón, H. (1993) *Fisiología de la entrevista periodística*. IPEMAR.
- Sierra, F. (1998). *Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social*. En J. Galindo (coord) *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, p. 207-276. México: Addison Wesley Longman.
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Editorial Síntesis.